基于部分成员馆现状的CASHL运行发展策略思考

■ 张玲 牛爱菊 黄燕云
北京师范大学图书馆 北京 100875

摘要：[**目的/意义**]通过走访调研、分析CASHL华北区域部分成员馆在人文社科外文资源、CASHL服务方面的现状问题，结合成员馆意见反馈，为CASHL联盟的运行发展提出建议。[**方法/过程**]采取实际走访座谈、网页调研、一对一咨询相结合的形式，调研14家成员馆人文社科电子资源、特色资源、CASHL服务等方面现状。[**结果/结论**]基于走访调研结果，从资源建设、服务平台优化、服务改进等角度探讨CASHL运行发展策略。

关键词：CASHL 图书馆联盟 资源共享 平台优化 服务策略
分类号：G251
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2019.05.007

1 引言

中国高校人文社会科学文献中心(China Academic Humanities and Social Sciences Library，简称CASHL)资源特色明显，自2004年建立以来，已形成较为完善的管理和运行模式。现阶段，CASHL由项目管理中心和2个全国中心、7个区域中心以及8个学科中心组成。根据CASHL管理中心2008年第三次修订的《中国高校人文社会科学文献中心管理办法》，区域中心的重要职责之一是“以本地区为重点开展培训和宣传”。2006年至今，北京师范大学图书馆(以下简称“北师大”)先后作为CASHL代行华北区域中心/CASHL华北区域中心持续在华北五省宣传推广CASHL，对华北区域各成员馆的情况有比较全面的了解。2006-2012年，北师大通过“走入”活动，重点在华北五省区宣推CASHL馆际互借和文献传递服务、培训区域内成员馆馆际互借员、增加CASHL成员馆，扩大CASHL在华北地区的影响；2012至今，北师大联合CASHL其他区域中心和学科中心，面向全国设置教育学学科的院校持续开展学科优惠活动，提升CASHL教育学学科资源的利用率，扩大资源共享范围。经过10余年努力，华北区域工作重心逐渐由“泛推广”转向“基于学科的精推广”。但随着用户对图书馆资源依赖性的降低、CASHL文献资源共享的基础服务也颇受挑战。同时，在“双一流”建设背景下，众多成员馆在拓展深度学科服务，CASHL则强调服务战略转型。

基于上述考虑，为了深度了解华北区域成员馆的当前实际情况及发展需求，结合CASHL服务战略转型，北师大制定并完成了2016-2018年走访调研CASHL华北区域部分成员馆的工作计划，以深度了解华北区域不同地区、不同类型、不同层次成员馆的实际情况、问题与建议，进而为CASHL资源建设、服务平台优化、服务策略改进提出建议。与此同时，虽然地域间、图书馆间发展具有差异，北师大选取的走访对象不能完全代表CASHL华北区域整体状况以及CASHL全国状况，但鉴于学校类型、图书馆类型、业务活跃程度等选取维度，走访成员馆在CASHL现有华北区域158家成员馆中，具有代表性。通过对华北区域有代表性的CASHL成员馆的调研和思考，为CASHL其他区域的成员馆提供借鉴。

2 走访实施概要

2.1 CASHL华北区域成员馆概况

华北区域现有158家成员馆，北京地区93家，天津20家，河北24家，山西11家，内蒙古10家。其中，9家成员馆提供CASHL服务(即CASHL服务馆)，其余149家均为CASHL用户馆。158家成员馆概况如下：

(1)资源水平差异：地区间资源水平差距大、不均衡。北京、天津文献资源实力雄厚，区域图书馆联盟发展良好；河北、山西、内蒙文献资源和图书馆联盟发展相对较弱[1]。

作者简介：张玲(ORCID：0000-0001-7745-4682)，馆长助理，副研究馆员，硕士，E-mail：zhangl@lib.bnu.edu.cn；牛爱菊(ORCID：0000-0001-7007-2681)，馆员，硕士；黄燕云(ORCID：0000-0003-3690-9307)，副馆长，副研究馆员，硕士。
收稿日期：2018-09-17 修回日期：2018-12-14 本文起止页码：61-67 本文责任编辑：徐健

（2）学校类型差异：区域内成员馆类型众多，既有综合性研究型重点高校，又有专业性应用型普通高校；既有人文社科见长的高校，又有理工科技类院校；

（3）与区域中心联系差异：北京地区成员馆与区域中心日常接触频繁，接收CASHL动态信息较及时、反馈良好，彼此了解相对深入；其他地区有待加强。

2.2 走访计划制定

鉴于上述情况，北师大选定了北京地区之外的天津、河北、内蒙、山西4地作为走访省份。在确定具体成员馆时，不仅考虑人文社科为主的院校、CASHL服务开展较活跃的成员馆，还考虑了科技、理工类院校及CASHL服务处于停滞状态的“僵尸馆”，力争调研多种类型、不同服务状态的成员馆；同时也考虑本地区辐射力较强的省属重点高校，以了解地区整体情况。据此，北师大3年走访调研了14家图书馆，其中师范类高校馆3家，理工类高校馆6家，综合类高校馆5家。如表1所示：

表1 2016－2018年走访调研的高校图书馆

时间	走访馆所在高校	本文简称	类型
2016年4月6－8日	天津师范大学	天师大	师范类
	天津理工大学	天理工	理工类
	南开大学	南开	综合性
	华北电力大学	华北电力	理工类
	河北大学	河大	综合性
	保定学院	无	综合性
2017年6月13－15日	内蒙古科技大学	内科大	理工类
	内蒙古师范大学	内师大	师范类
	内蒙古大学	内大	综合类
	内蒙古工业大学	内工大	理工类
2018年4月18－20日	山西师范大学	山西师大	师范类
	太原理工大学	太原理工	理工类
	太原科技大学	太原科技	理工类
	山西大学	无	综合类

2.3 走访调研概况

在3年期间，北师大图书馆馆长、主管资源建设副馆长以及CASHL相关工作人员一行4－5人组成调研小组，采用前期主页调研，后续实地座谈交流、参观等方式，与成员馆馆长、CASHL业务主管领导及馆员甚至终端用户交流讨论。主要交流调研内容如下：

（1）重点介绍CASHL“区域国别”及“一带一路”资源建设最新动向，及CASHL双微、名师讲堂、大型特藏等新服务；

（2）基于CASHL收藏人文社科外文资源的特点，鉴于现阶段各馆资源建设电子资源投入占比越来越大，调研成员馆人文社科外文电子资源以及特色资源建设情况，探讨区域特色外文文献资源的共知共享；

（3）调研CASHL服务及运行发展问题，交流服务宣传、平台使用、用户体验及需求、费用补贴政策等。就CASHL现有服务，请成员馆反馈问题、提出建议，双方共同探讨改进方向；

（4）了解成员馆业务动态，交流人员管理、环境建设等办馆方略和学科服务等业务经验；

（5）出于时效性考虑，2018年6月19－22日期间，利用网站调研、在线或电话即时沟通的方式对2016年和2017年走访成员馆的资源及服务状况进行了核实与更新。

结合调研内容及结果，北师大从成员馆的人文社科外文资源建设、成员馆CASHL服务开展状况两个角度梳理分析，据此对CASHL联盟资源建设、服务平台、服务发展等问题进行深入思考并提出相关建议。

3 走访成员馆人文社科外文资源调研结果与分析

资源是服务的基础，成员馆馆藏资源的丰富程度关系着其对CASHL的依赖程度，通过走访，华北区域中心了解了走访成员馆人文社科领域外文资源、OA资源、特色资源建设的基本情况。

3.1 走访成员馆人文社科外文电子资源情况及分析

根据对各成员馆主页的调研和座谈了解，对成员馆的人文社科外文电子资源（即成员馆购买或有访问权限的人文社科外文相关数据库）概况进行整理，具体如表2所示：

表2 走访成员馆人文社科外文电子资源概况

地区	走访馆所在高校名称	人文社科外文相关数据库数量（个）					
		综合学科库	人文社科类学科		地区		OA
			综合库	专业库	共有	独有	
天津	南开大学	21	8	14	8	29	7
	天津师范大学	10	5	3		4	0
	天津理工大学	13	1	0		3	4
河北	河北大学	6	5	4	2	13	4
	华北电力大学	4	1	1		4	5
	保定学院	0	0	0		0	1
内蒙古	内蒙古大学	14	2	2	5	7	0
	内蒙古师范大学	6	2	1		1	2
	内蒙古工业大学	13	0	0		4	33
	内蒙古科技大学	9	0	1		4	1
山西	山西大学	7	2	0	1	4	2
	太原理工大学	7	0	0		2	1
	太原科技大学	2	0	0		0	0
	山西师范大学	1	0	0		0	2

张玲，牛爱菊，黄燕云.基于部分成员馆现状的 CASHL 运行发展策略思考[J].图书情报工作,2019,63(5):61－67.

在表 2 中,综合学科库指既包含自然科学、又包含人文社科学科领域资源的数据库,如 ScienceDirect;人文社科类综合学科库(简称"人文社科综合库")指人文社科相关学科资源的数据库,如 JSTOR;人文社科类学科专业库(简称"人文社科专业库")指面向人文社科某一学科领域的资源,如 Westlaw;"共有"指地区内走访调研图书馆间所拥有的相同类型的人文社科外文数据库,但"共有"并不意味完全等同,在具体资源包、访问年限上存在差异;人文社科外文相关 OA 资源,即各馆在主页揭示以提供给用户访问的含有人文社科外文的 OA 资源。

3.1.1　地区资源比较分析

(1)资源数量差异。天津高校馆数据库总量最多,其次是内蒙,河北、山西较匮乏,区域间资源差距明显;天津地区共有 EBSCO、Emerald 电子系列丛书、SAGE 期刊数据库等 8 个数据库,资源共有量最多,河北、山西共有明显很少,这彰显了 TALIS(天津高等教育文献信息中心)、NALIS(内蒙古高等教育文献保障系统)区域联盟对地区内图书馆资源建设的助力作用。

从独有数据库来看,在 14 家走访馆中,11 家在地区内含独有的数据库,独有量 2－29 个不等,南开独有 29 个数据库,明显优于其他馆,相关资源特色也更加显著,对本校人文社科研究支持更有力度。

区域内图书馆相关资源差距也很明显,各地区内资源较为突出的图书馆均为本地区综合高校馆,分别是南开、河大、内大、山西大学。

(2)资源结构、类型分布特点。从资源语种角度来看,仅天津购买两种小语种资源(East View 俄罗斯大全俄语数据库、丸善 eBook Library),其余数据库语种均为英语,虽然在世界范围内英语数据库数量最多,但 4 个地区 14 所高校馆中只有两种,也在一定程度上反映了资源语种分布的不均衡性。

从数据库类型来看,走访馆资源多集中在综合学科数据库,其次是人文社科综合库,最后是人文社科专业库;除南开外,其余成员馆人文社科综合库、专业库数量明显很少,有 5 家馆这两类库均为 0,山西地区 4 所成员馆在社科专业数据库方面均为 0;相比综合性资源,针对人文社科用户的外文资源保障情况明显不足。

3.1.2　不同图书馆类型间的资源比较　相比师范类图书馆、理工类图书馆,综合类研究型图书馆的人文社科外文资源明显丰富;理工类图书馆的社科资源多为综合学科大库中的"顺带"资源,在人文社科综合库、人文社科类专业库方面几乎没有投入;师范类高校人文学科较多、对文献资源依赖较强,但师范类图书馆相关资源比综合类图书馆少;在同类馆中,天师大相关资源最多,内蒙、山西两地师范院校的人文社科类资源明显不足。

3.1.3　OA 资源利用的特点　OA 资源加快了学术研究的传播速度、大大降低了用户获取文献资源的成本,全球 OA 资源的发展蔚然成风,并与馆藏纸本资源、商业数字资源构成全方位的资源保障体系。走访成员馆基本都有推介 OA 资源的意识,理工类图书馆尤为明显,内工大最为突出,共整理揭示了 33 个相关资源,其次是华北电力、天理工;OA 资源的揭示方式主要是在主页上提供链接,缺乏对 OA 资源的深度介绍和 OA 资源使用的指南,更没有对 OA 资源的加工。

综上所述,14 所成员馆的人文社科外文资源保障情况,区域间、区域内、同类图书馆间、不同图书馆类型间的差距都比较明显,这与学校的历史积淀、院校类型、学科建设重点、图书馆自身经费等因素有密切关系;虽然走访的理工院校近些年也在发展人文社科学科,但相关外文资源保障明显缺乏;师范类人文社科学科较多,对文献依赖较大,但相比综合性高校也明显不足,CASHL 相关资源在师范院校、理工科院校仍有一定的宣传空间。

3.2　走访成员馆人文社科外文特色资源及建设情况

在 14 家成员馆中,南开、天师大、山西大学是 CASHL 服务馆,相关外文资源、日俄等常见小语种资源已在 CASHL 平台揭示。内大虽为 CASHL 服务馆,但其蒙文特色资源并未纳入 CASHL,内师大、河大仅为用户馆,也都有各自外文特色资源,概况如下:

(1)内蒙地区蒙文资源丰富且资源特色鲜明。内大是"国家教育部民族学科蒙古学文献信息中心",蒙文藏书近 1.5 万种、12 万册,蒙文期刊 50 余种,其中英德日语种的国际蒙古学文献也较为丰富;蒙文资源数字化是内大馆重点工作。馆藏蒙文文献已有 2 000 余种数字化;已建成蒙古学特色库、中国蒙文期刊网、蒙古学信息网;2017 年完成镇馆之宝 1720 年御制北京木刻版《甘珠尔》经(大藏经,109 卷)的数字化,全文数据库 2017 年 5 月已上线;内大自主研发了耶里巴蒙文检索系统,现已在内蒙地区 8 家图书馆使用,中央民族大学图书馆也在用。内大蒙文相关资源建设成果丰硕,但因技术原因,目前融入其他联合目录困难,共知共享范围有限。

(2)内师大馆藏蒙文书刊 55 000 种、152 792 册,

蒙文经卷、古籍图书 4 250 册，还有部分民国出版的蒙文图书、蒙文教材；日本科学协会每年赠送的日文原版图书是该馆日文馆藏重要来源；内师大与俄、外蒙有交换留学生项目，俄文、蒙文资源常年以来有较稳定的投入。

（3）河大藏有大量民国时期积累的人文社科类日文书籍，但限于人力财力等，仍未编目。

（4）华北区域外文人文社科特色资源，有些特色鲜明但共知共享程度整体不高，有些完全处于睡眠状态，未得到充分利用。

3.3 走访成员馆文科专款经费利用问题反馈

“高校文科图书引进专款”项目自 1982 年启动以来，为高校人文社科外文图书建设提供了稳定、持续的保障，从语种和学科、协调采购、大型特藏采购等方面优化了各馆馆藏结构[2]。南开、天师大、山西大学、内大一致表示文专经费有力支持了本馆社科外文图书建设，但随着资源价格攀升，项目经费支持力度日渐吃力，山西大学采用相关学科按年度轮流排队购买的策略，以达到学科资源分配的公平性；内大文科专款主要购买蒙古学、民族学类外文资源，但因 2014 年文科专款经费使用超支，已连续几年暂停使用，在一定程度上打断了该馆蒙古学资源建设的连续性。

4 走访成员馆 CASHL 服务现状与问题分析

在走访座谈中，北师大也着重了解当前 CASHL 服务在成员馆中存在的问题。2016 年至今，基于业务和华北区域中心工作，北师大一直和走访馆保持联系沟通。两年间，天津、河北、内蒙地区的走访成员馆在 CASHL 人力资源、服务方面并未发生大的调整和突破。所以，除南开、天师大有稳定的服务团队外，其余成员馆均面临如下问题：

4.1 人力资源匮乏

人力资源匮乏是成员馆普遍面临的问题。如山西地区 CASHL 使用量最大的用户馆山西大学，因新业务拓展，人员重新分配，原岗位精兵强将调用他岗，目前无专人负责 CASHL 服务，仅发布优惠活动通知，兼职人员应对日常申请业务，内科大也有类似状况，甚至有的馆 CASHL 服务处于停滞状态；人力资源不足导致的服务宣传欠稳定、用户培育力度不够、用户需求挖掘不充分等问题在成员馆普遍存在。

同时，图书馆馆员成长发展机制对馆员的工作动力、职业定位等有一定影响，部分馆缺乏相应的发展机制。

4.2 缺乏服务规范与意识

CASHL 基础服务业务涉及账号审批、申请查询、图书流转、费用结算等一系列操作流程与规范，细节繁多，如一个环节出错，会引发后续很多问题。不少成员馆缺乏规范意识，在人员换岗后出现不知道 CASHL 平台账号密码、不熟悉业务流程及岗位职责等问题，加之服务意识不足，导致业务传承不充分、开展具体工作不力。

4.3 经费支持问题

天津地区因受 TALIS 补贴资助，经费状况良好，可较大幅度补贴用户；内蒙因享受 CASHL 西部院校文献传递免费政策，极大改善经费问题；河北、山西均需自行补贴或收取用户全额费用，影响服务开展。

4.4 用户需求满足渠道分流明显

用户获取文献资源尤其是期刊论文的渠道日益多元、便捷，一线馆员普遍反映，外文文献传递大多可通过读秀、维普、百度学术等文献互助或 OA 资源等渠道满足，程序简单，反应迅速，广受用户欢迎。而 CASHL 服务流程多、时间长、需费用。

5 基于走访调研的思考与建议

基于走访成员馆的资源与服务现状，结合座谈交流反馈，从资源、系统平台、服务 3 个层面，为 CASHL 的管理及运行提出策略与建议。

5.1 CASHL 资源建设策略

5.1.1 逐步加大 CASHL 成员馆资源自建力度，将更多特色资源纳入 CASHL CASHL 众多成员馆都购买了一种或多种（如 Emerald、EBSCO、ScienceDirect 等）常用外文数据库；虽然地区间、图书馆间差距仍然明显，但高校馆资源整体丰富；就资源语种而言，英语文献占绝对优势。已有研究指出：我国高校外文馆藏文献学科覆盖不全面，出版年代跨度小，小语种文献整体缺藏严重，语种资源分布极度不均衡[3-6]。在此现状下，部分成员馆小语种资源并未得到共知，甚至未回溯加工，而这类资源正是对老旧、小语种、周边国家文献的有力补充。为此，建议 CASHL 启动成员馆自有相关资源回溯工作，多渠道补充 CASHL 各语种老旧资源，以加大资源差异化建设，同时，通过资源建设的优势互补、协同发展策略，提升成员馆对 CASHL 工作与服务的积极性与贡献度。

OA 资源数量逐渐增大、质量良莠不齐，虽然用户通过搜索引擎可以很快获取 OA 资源，但是甄别资源质量、集中获取相关学科资源，都需要花费时间成本。

有研究分析了国内高校图书馆对 OA 学术期刊的整合情况,指出 OA 学术期刊揭示多是简单罗列,存在揭示不够充分,缺乏组织规范、缺乏 OA 学科平台等问题,并提出建设整合平台的重要性[7]。在 OA 资源整合实践中,中国科学院图书馆构建了 OA 期刊和论文一站式发现平台 GoOA,主要面向自然科学用户,实现了对高质量 OA 期刊和论文的遴选、采集、存储,提供一站式发现检索、知识图谱分析、投稿分析等功能服务,方便用户高效利用[8]。CASHL 作为国内唯一人文社科外文资源集中检索获取平台,除购买外部资源、回溯内部资源外,也应考虑面向人文社科研究用户,联合成员馆共同搭建人文社科 OA 资源整合平台,进一步丰富 CASHL 资源结构,促进人文社科领域 OA 资源的挖掘与利用。

5.1.2 注重 CASHL 资源建设差异化,促进资源结构均衡化　根据 2018 年中心馆馆长会会议精神,在国家"一带一路""区域国别研究""双一流"等战略背景下,CASHL 面临着新的发展机遇。图书馆联盟可参照二战后的美国高校馆,统筹规划,建设"一带一路"沿线区域或国别研究国家资源中心[3]。已有研究提出:国内图书馆联盟应开展全国高校馆藏独有性和重复度研究进而为图书馆馆藏建设和资源共享提出指导意义[9],若 CASHL 联合中心馆开展馆藏分析工作,制定宏观指导政策、统筹计划,将有助于 CASHL 资源差异化建设,以促进资源结构平衡发展,实现 CASHL 全领域各语种学科文献布局发展战略。

对各成员馆开展实际业务(尤其是小语种文献资源采购)给予指导,在争取国家政策、与图书进出口公司洽谈合作等方面寻找支持、建立机制,降低小语种学术文献的引进困难。

在走访调研中,教师提出人文社科交叉性强,除社科外文资源外,建议收藏港澳台、新加坡、日本等境外出版的中文文献,以促进中国大陆和前述地区间的学术研究交流。

5.1.3 优化文科专款经费利用　文科专款是人文社科外文资源建设的重要保障,面对文献资源建设不均衡、与欧美一流高校差距明显的现实,在国家"双一流"等战略下,应结合相关高校优势学科,统筹规划、灵活配比,进一步优化文科专款的利用,以保证成员馆特色外文文献建设的连续性和特色;结合现实情况,制定优先空白语种文献建设、重点向一流学科资源倾斜等宏观政策,为经费利用指明建设方向。

5.2 CASHL 服务平台优化策略

随着技术的发展,数字阅读、移动学习如火如荼。各种互联网商业服务不断改进,越来越"懂"用户,用户对服务体验的要求越来越高。终端用户获取 CASHL 资源和服务必须通过服务平台实现。结合终端用户的反馈,北师大针对 CASHL 服务平台改进提出以下建议:

5.2.1 优化功能,升级服务

(1)优化联合认证。现阶段,CASHL 认证繁琐、审批滞后、服务时滞明显。如新平台与成员馆认证系统对接,可方便用户直接登录使用。

(2)优化资源检索与揭示。加快平台数据更新频率,实现与各服务馆馆藏数据同步更新,以便用户随时获取最新资源[10];平台检索字段不完善,图书基本检索无作者字段,检索功能存在程序缺陷,结果相关度待改善;希望新平台增强一站式发现功能及多维度内容聚合功能,帮助用户发现主题资源;深度揭示资源内容,如图书目录及书评等,方便用户据此明确所需范围。

(3)开发移动服务。几乎所有常见互联网服务产品都适用手机、PAD 等移动终端,方便用户随时随地获取信息。CASHL 新平台也需适应当前用户习惯,自适应各种移动终端设备,以提升用户体验。

(4)细化强化统计。在大数据时代,用户行为数据是优化服务、更新产品的重要依据。CASHL 平台统计功能维度较少、颗粒度较粗,需借助其他辅助工具完成统计,且不能掌握用户检索偏好,也不能详细评价资源利用程度,细化、强化统计数据功能亟待解决[11]。

5.2.2 构建用户社区,打造学术交流平台　网络交流突破了时空限制,大大提升了人们获取信息的速度、拓宽了人们的知识视野,是当今社会中非常重要的交流方式。学术交流社区是学术用户共享、转移、利用信息和知识的重要平台。知识共享是学术交流社区的核心价值,知识在学术交流社区的成员之间流动时,不断得到共享、转移,社区的知识总量不断增加,同时经过社区成员的重组和创新,知识的层次和质量不断提升[12-13]。在实践中,国内的小木虫、丁香园以及国外的 ResearchGate、LabRoots 等都是活跃的学术交流社区,集聚了大批相关用户。如 CASHL 拓展学术交流社区,将会增进相关领域用户的交流,提升用户交互体验,也将有助于 CASHL 分析用户偏好,拓展提升实际业务。且 CASHL 拥有大批学术用户、大量学术资源和体系化的宣传推广渠道,这些正是 CASHL 在构建人文社科学术交流社区方面的天然优势。

5.3 CASHL 服务改进策略

除上述基于成员馆资源、意见问题反馈讨论的

CASHL资源建设策略、服务平台优化策略外,CASHL管理中心、CASHL区域中心相关工作也有优化的空间。

5.3.1 优化基础服务

(1)确立基础服务的品牌及周期。目前,周年庆、畅读、教师节等CASHL基础服务优惠活动时间固定,区域、学科活动每年有所变动,需各中心馆提前申报。建议管理中心结合年度固定活动、区域及学科活动的计划遴选出符合CASHL"气质"的优质主题,定制活动海报,固化并强化活动品牌,打造品牌形象;提前向成员馆发布活动年度计划,为成员馆预留宣传时间。

(2)共享优质宣传材料,提升整体宣传效率。人力资源不足与宣传工作耗时费力已成为多数成员馆无法回避的现实。目前,CASHL主页仅提供易拉宝、海报两类"文字介绍"为主的宣传资料,形式老旧、吸引力不够。可从已有前瞻课题"基于思维导图的CASHL服务实践""基于微社交的CASHL资源与服务拓展"及2017年CASHL微视频大赛中挖掘宣传素材,丰富宣传形式、打造宣传品牌、共享宣传材料,提高宣传效率和提升宣推效果。

(3)推动电子图书借阅服务,跟进假期服务。CASHL外文图书资源优势明显,但传统馆际互借服务工作流程复杂、环节繁多、周期较长,建议CASHL加快推动电子图书借阅服务,方便用户,节约成本。在寒暑假期间,为保障图书安全,部分服务馆暂停服务,而假期是教师突击科研的时间段,此时服务是对教师最大的支持,电子图书借阅不失为一种较佳解决方案。

(4)拓宽交流培训渠道,加强服务理念与业务经验分享。一线馆员反馈:系统平台流程等基本操作并非开展CASHL业务的核心障碍,关乎CASHL业务质量的是馆员对岗位的认知、自身服务理念及业务经验。而"CASHL/科睿唯安西部馆员培养与交流合作项目"为一线馆员提供了很好的平台。内蒙地区参加过该项目的馆员表示,该项目是开拓业务眼界、提升工作技能与素养的良好机会。在走访中,山西地区成员馆希望CASHL管理中心将项目范围扩展到中部地区经济欠发达省份。

(5)加强两微一站品牌化服务阵地建设。微博、微信是CASHL重要的宣传阵地,而走访成员馆对CASHL"双微"了解不够。目前"双微"主要功能是活动信息发布,部分馆员希望在CASHL微信端开发如提交申请、获取主文献的功能,以增加用户粘性,扩大用户量。

随着人们审美能力的提高和网页制作技术的进步,用户对于网页带来的视觉与功能体验要求也越来越高。CASHL目前的主页设计比较老旧,存在搜索框不够突出、版块设计不明显、信息显示度不够、视觉美感欠缺等问题。网页设计的合理性会影响读者的感知和利用,艺术设计能提升网页表现力,从而利于进一步传达信息、展示功能。网页设计需要考虑布局、色彩、文字、图形、组织逻辑、移动设备的兼容性等诸多设计因素[14-15]。为进一步提升网页利用和用户体验,需要考虑重新设计CASHL主页。

5.3.2 基于用户需求,深化学科服务 CASHL用户类型众多,且分布地区广泛,既有学生也有教师,既有个人用户也有机构用户,既有高教事业发达地区的用户也有很多欠发达地区的用户。除了对文献的需求外,用户还有其他信息需求。如在走访馆中,保定学院、山西师大以外的其余12家馆都在重点扶植学科服务、情报分析等业务。从联盟发展角度考虑,除固有的基于资源合作外,也应考虑深化CASHL学科服务。有研究者提出了学科服务三原则"以用户的需求为基点和核心""以实现用户的价值增值为目标和宗旨""以动态和连续性为组织原则"[16],落实到CASHL学科服务层面,可以考虑:以学科为单位组织名师讲堂,推出主题系列讲座,丰富相关学科学生知识,同时促进学者间交流;针对学生用户可制作人文社科数据库使用教程,提升学生信息检索能力;针对研究生、教师用户可提供社科外文期刊投稿指南、研究影响力提升指南等服务……通过挖掘深度服务内容,满足用户多样化的、不同程度的信息需求,同时进一步增强联盟成员馆间的协作。

5.3.3 基于院校定位,施行差异化推广策略 CASHL的成员馆在学校层次、图书馆资源、服务发展等各个方面差距明显,现有的"泛推广"并不能满足成员馆实际需求,分层化、差异化的CASHL服务推广策略急需制定。理工科院校(如太原理工)近些年也开始发展人文社科类学科,很多处于起步阶段,人文社科类资源较匮乏,CASHL服务应重点帮扶这类院校制定服务策略,挖掘并培育重点用户,也可考虑在优惠政策上给予一定倾斜;师范类院校人文社科用户较多,稳定的宣传推广是CASHL服务开展的重点;面向综合类研究型大学,深度学科服务、学科竞争力分析等业务交流、协同发展则更有吸引力。

6 结语

通过3年走访,北师大切实了解了部分成员馆的

发展现状,为区域中心提供了新的工作思路,也进一步感受到 CASHL 发展面临的挑战。在新形势下,CASHL 在资源建设、服务、宣传推广等方面都需要一定程度的改革,资源建设需要结合国家战略、研究所需,向布局均衡、特色差异方向发展;在优化基础服务的同时,也要考虑针对不同用户的不同需求而制定不同工作策略。北师大将以 3 年走访的总结、分析,进一步细致思考 CASHL 华北区域内各项工作的开展思路、具体方案,以充分发挥华北区域中心职责,为 CASHL 联盟的运行发展贡献力量。

致谢 感谢北京师范大学图书馆前任馆长张奇伟教授的策划与鞭策,感谢各走访成员馆领导、馆员对 CASHL 华北区域中心此次调研走访工作的支持与配合。

参考文献:

[1] 李晓娟. 华北地区宣传推广未来工作设想[EB/OL]. [2018 - 07 - 31]. http://www. cashl. edu. cn/portal/userfiles/file/1356663474000_1. pdf.
[2] 程焕文,周纯,冯彩芬,等. 文科专款项目对高校教学科研的保障和促进作用[J]. 大学图书馆学报,2013(2): 14 - 19.
[3] 关志英. "深化供给侧结构性改革" 视角下的我国高校图书馆联盟转型与发展[J]. 大学图书学报,2017(5): 57 - 65.
[4] 崔琼,钟建法. 我国高校收藏中国周边国家文献资源现状和保障策略研究[J]. 大学图书馆学报,2016(5): 65 - 72.
[5] 杨晓景. 高校图书馆收藏中国周边国家语种文献现状的调查分析[J]. 大学图书馆学报,2014(1): 54 - 58.
[6] 钟建法. 高校人文社科外文图书保障体系建设存在的问题与对策[J]. 图书情报工作,2010,54(11): 10 - 13.
[7] 沈敏,魏群义,杨新涯等. 面向高校用户的开放获取学术期刊发展策略及整合平台研究[J]. 大学图书馆学报,2015(5): 39 - 43.
[8] GoOA 介绍[EB/OL]. [2018 - 08 - 31]. http://gooa. las. ac. cn/external/about-us. jsp.
[9] 黄飞燕. 澳大利亚图书馆联盟印本馆藏分析研究[J]. 图书馆杂志, 2018(8): 99 - 106.
[10] 梁南燕,刘素清,李晓东,等. CASHL 的运行现状及其发展研究[J]. 大学图书馆学报, 2015(6): 72 - 78.
[11] 牛爱菊,杨雪萍,卿蔚. 馆际互借系统平台管理与服务功能对比研究 - 以 OCLC 和 CASHL 为例[J]. 大学图书馆学报,2016(4): 63 - 68.
[12] 蔡小筱,张敏,郑伟伟. 虚拟学术社区知识共享影响因素研究综述[J]. 图书馆, 2016(6): 44 - 49.
[13] 李宇佳,张向先. 学术虚拟社区知识流转的驱动机制研究[J]. 情报科学, 2017(3): 139 - 143.
[14] 彭楠. 高校图书馆网页设计中的视觉传达艺术——以中美高校图书馆为例[J]. 东莞理工学院学报,2014(2): 111 - 115.
[15] 王勇,洪斌. 高校图书馆网页设计的审美化[J]. 大学图书馆学报,2017(5): 45 - 56.
[16] 张蒂. 学科馆员服务从联络到嵌入的转变——南开大学图书馆的实践与思考[J]. 图书情报工作,2015,59(14): 90 - 97.

作者贡献说明:

张玲:负责设计文章框架,修改论文;
牛爱菊:负责撰写文章初稿,修改论文;
黄燕云:负责修改论文。

Research on the Operation & Development Strategy of CASHL Based on the Current Status of Some Member Libraries

Zhang Ling Niu Aiju Huang Yanyun
Beijing Normal University Library, Beijing 100875

Abstract: [**Purpose/significance**] According to the investment and feedback from the 14 selected member libraries of CASHL North China Region in three years, North China Regional Center of CASHL (BNU Library) found and analyzed problems in resources and services of CASHL, and made recommendations for the operation of CASHL. [**Method/process**] Using webpage survey, visiting, and one-on-one consultation to investigate the current status of 14 member libraries in CASHL North China region, BNU Library has fully understood the current status of the 14 member libraries in the humanities and social sciences electronic resources, featured resources, and CASHL services. [**Result/conclusion**] Discussing the operation and development strategies of CASHL, including of resource co-construction and sharing, service and platform function improvement, etcs.

Keywords: CASHL library consortium resource co-construction resource sharing service strategy